

Análisis del Apoyo Administrativo Interno que Reciben las Registradurías Municipales
en Norte de Santander

Javier Antonio Flórez Contreras
Jesús Enrique Rolón Rolón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Gestión Pública
Cúcuta 2019

Análisis del Apoyo Administrativo Interno que Reciben las Registradurías Municipales
en Norte de Santander

Javier Antonio Flórez Contreras
Jesús Enrique Rolón Rolón

Proyecto de Grado para optar al título de Especialista en Gestión Pública

Director
Dr. Sara Fernández A.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas
Especialización en Gestión Pública
Cúcuta 2019

Tabla de Contenido

Introducción	7
1. El Problema	9
1.1 Título:	9
1.2 Descripción del Problema:	9
1.3 Formulación del Problema	13
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos específicos	13
1.5 Justificación	14
2. Marco Teórico	16
2.1 Bases Teóricas	16
2.2 Bases Conceptuales	21
2.3 Marco Normativo	30
3. Metodología	33
3.1 Línea de Investigación	33
3.2 Tipo de Estudio	33
3.3 Método de Investigación	34
3.4 Instrumento de Recolección de Datos	34
3.5 Población y Muestra	34
4. Hallazgos, Discusión y Conclusiones	36

4.1 Hallazgos	36
4.1.1 Representación Gráfica de la Información Recolectada	36
4.2 Discusión y Conclusiones	51
Referencias Bibliográficas	56

Resumen

A través del presente estudio, un equipo académico adscrito a la Universidad Abierta y a Distancia UNAD y a la Registraduría Nacional del Estado Civil RNEC llevo a cabo un ejercicio académico/empírico a través del cual se pretendía evaluar el apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales en Norte de Santander, con el ánimo de ofrecer una herramienta a las directivas de la entidad en el departamento, que coadyuvara con el mejoramiento y la modernización institucional. Inicialmente se hizo una revisión teórica de la influencia que han tenido las teorías administrativas en la nueva gestión pública y se contextualizó el proceso investigativo a las condiciones internas de trabajo de la Delegación Departamental de Norte de Santander y las 40 registradurías existentes en el departamento. Metodológicamente se determinó la realización de un estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, para el cual se elaboró y aplicó un instrumento de recolección de información primaria en el que cada uno de los registradores municipales respondía positiva o negativamente a 26 enunciados, agrupados en 4 dimensiones.

Palabras Claves: Teorías Administrativas, Gestión Pública, Apoyo Administrativo, Servicio Público, Mejoramiento.

Abstract

Through this study, an academic team attached to the Universidad Abierta y a Distancia UNAD and the National Registry of Civil Status NRCS carried out an academic / empirical exercise through which it was intended to evaluate the internal administrative support that municipal registrations will receive in Norte de Santander, with the aim of offering a tool to the directives of the entity in the department, which will contribute to the improvement and institutional modernization. Initially, a theoretical review of the influence that administrative theories have had on the new public management was carried out and the research process was contextualized in the internal conditions of the work of the Departmental Delegation of Norte de Santander and the 40 registrations registered in the department. Methodologically, a descriptive study was determined, with a quantitative approach, for which a primary information collection instrument was prepared and applied in which each of the municipal registrars responded positively or negatively to 26 statements, grouped in 4 dimensions

Key Words: Administrative Theories, Public Management, Administrative Support, Public Service, Improvement.

Introducción

Basta con dar una mirada a la historia de la humanidad para darse cuenta que la construcción y evolución de las civilizaciones tuvo una especial etapa, en la que la presencia y obra de un conjunto de hombres con mentes realmente brillantes nos proveyeron las bases para construir lo que conocemos como la civilización occidental. La humanidad, la vida cotidiana, la ley, las normas, el estado, la comunidad, entre muchos otros conceptos se forjaron a partir de las elucubraciones realizadas por hombres como Sócrates, Aristóteles y Platón.

Aristóteles por ejemplo, diferencia lo que él llama formas puras de gobierno de las que denominaba formas impuras. Y el principal elemento que utilizaba para marcar esa diferencia es que las que consideraba puras, tenían implícito un claro interés común. En tanto que, las que consideraba impuras se caracterizaban por un imperativo interés propio por parte de los gobernantes.

Colombia es una nación que tiene como gobierno un estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, como lo dice el artículo 1 de su Constitución Política; pero también deja claro en su preámbulo, que en Colombia el soberano es el pueblo.

Los miembros de la administración pública no deben olvidar la esencia de su labor, entendiendo en todo momento que su labor no genera un beneficio económico particular, sino un bien común social. Con este fundamento claro, la administración pública moderna se caracteriza por entidades que desarrollan elementos que mantengan esta filosofía vigente en el imaginario de los funcionarios e instituciones que se modernizan y actualizan constantemente, autoevaluándose, autoregulándose y procurando prestar un mejor servicio a sus usuarios.

Lo que persigue este estudio, es identificar la labor de la Registraduría Nacional del Estado Civil en este sentido, pero no midiendo el resultado final del servicio al ciudadano, sino en un punto intermedio al cliente interno. Lo que se pretende es medir la labor de intermediario que presta la Delegación Departamental de Norte de Santander, entre el nivel central de la institución y las registradurías municipales de su competencia.

Esta investigación encuentra las características del servicio de apoyo interno que la Delegación Departamental presta a las registradurías municipales, para medir cada uno de sus componentes, con el ánimo de diagnosticar en qué estado se encuentra el mencionado servicio de apoyo.

1. El Problema

1.1 Título:

Análisis del apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales en Norte de Santander.

1.2 Descripción del Problema:

La última parte del Siglo XIX y los albores del siglo XX vieron surgir la administración como ciencia a partir del nacimiento de las principales teorías administrativas, principalmente en la creciente economía americana. A partir de las escuelas científica y clásica principalmente representadas por Henry Ford, Frederic Winslow Taylor y el ingeniero turco Henry Fayol, el siglo pasado vio evolucionar la ciencia administrativa de manera radical. La complementación no coordinada entre las diferentes teorías administrativas, brindaron al mundo empresarial herramientas para mejorar la gestión de sus unidades productivas en aspectos absolutamente diversos, pero necesarios entre sí para conseguir, de forma estratégica, que las organizaciones alcanzaran sus metas.

Pese a que el estudio de las funciones gubernamentales y la administración pública como campo de estudio, surgieran mucho antes que las teorías administrativas y todas aquellas enfocadas en las empresas privadas, el surgimiento de estas últimas aportó elementos importantes que ayudarían a optimizar la labor desempeñada desde el sector público, con el ánimo de aprovechar al máximo los recursos del estado en la satisfacción de las necesidades de la población.

En el Diccionario de Economía se define una empresa como "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" Andrade (2005). De dónde podría resaltarse la inclusión del término "lucrativo" pues es este asunto uno de los más importantes a la hora de buscar vías óptimas de alcanzar las metas en las organizaciones y definitivamente el que marca una clara diferencia entre la administración privada y la administración pública, hecho que no debería ser así, pero que lamentablemente se presenta casi de forma global.

La administración pública se encontraba sujeta al derecho administrativo hasta antes del mencionado surgimiento de las teorías administrativas, pero la existencia de las mismas y el surgimiento de nuevas técnicas en la ciencia administrativa llevaron a replantear la administración pública y dieron luces para dar al manejo de los asuntos públicos, el mismo manejo óptimo y estratégico que a los recursos de un particular. Siempre procurando obtener el mayor beneficio, en este campo impacto, al utilizar una serie de recursos disponibles para un determinado fin.

De otro lado, la labor de aquellas personas que se desempeñan en cargos públicos debería estar enfocada a la obtención del bienestar para cada miembro de la estructura social y en satisfacer las necesidades o solicitudes de la ciudadanía, enmarcada por la calidad como una forma de pensamiento, procurando un mejoramiento continuo. Camarasa (2004).

Desde este punto de vista, debe ser un compromiso de las entidades del estado enfocarse en la satisfacción del cliente, en la prestación adecuada de los servicios de la población objeto del

mismo. La modernización de las entidades del estado, a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC's, es solo una parte de la tarea. De la misma manera se deben modernizar los procesos, las estructuras, incluso las metas institucionales en las entidades que así lo requieran. La instalación de un computador con un nuevo procesador o unas características más modernas no termina aportando mucho si la mentalidad del servidor público, la forma de prestar el servicio e incluso la normatividad legal no se modernizan.

La Registraduría Nacional del Estado Civil, en adelante RNEC, ha demostrado en cada uno de sus dos macroprocesos misionales su permanente intención de actualización, demostrando eficiencia y eficacia, tanto en lo electoral, como en el registro de la vida civil del pueblo colombiano. Actualmente dicha entidad cuenta con un Sistema de Gestión y Mejoramiento, un Modelo Estándar de Control Interno y diferentes procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de la institución. Dicho sistema se revisa y actualiza de manera permanente de cara al ciudadano, procurando siempre mejorar los tiempos de atención y respuesta al ciudadano, la sistematización inteligente de los procesos, tanto como es posible y la eficiencia en el manejo de la información electoral y civil del país.

“La entidad se organiza en dos niveles, el nivel central, con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está circunscrita a una circunscripción territorial específica. Los dos niveles participan en el diseño de los planes, políticas y programas generales de la administración, así como en su ejecución. En su nivel central, la entidad cuenta con dos Registradurías Delegadas, una en lo Electoral y otra para el Registro Civil y la identificación, mientras que en el nivel desconcentrado cuenta con Delegaciones Departamentales,

Registradurías distritales y municipales, registradurías auxiliares y una para el Distrito Capital de Bogotá”. Registraduría (2019).

La ejecución conjunta de los planes institucionales nos deja ver de manera clara que existe un apoyo intrainstitucional permanente en todos los sentidos, en Norte de Santander la RNEC cuenta con una Delegación Departamental que funciona básicamente como un puente entre el Nivel Central y cada una de las Registradurías Municipales existentes.

Desde este punto de vista, podemos entender que la labor de la Delegación Departamental Norte de Santander de la RNEC no va dirigida de manera directa al ciudadano, salvo algunas pequeñas excepciones especiales, sino a garantizar las condiciones que le permitan a cada Registraduría Municipal brindar un servicio más óptimo al público en general. Así las cosas, las herramientas utilizadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad para evaluar el servicio al cliente, solo pueden conducir a evaluar la gestión de la Delegación Departamental de manera indirecta, puesto que los clientes que reciben el servicio de esta, son principalmente clientes internos.

Así entonces, se hace necesario determinar cómo está compuesto el apoyo interno que reciben las Registradurías Municipales, que vienen a ser las principales responsables del servicio final al ciudadano, estableciendo de esta forma como la entidad, a través de su estructura, cuenta con la capacidad de trasladar algunos de sus procesos y macroprocesos funcionales del nivel nacional al nivel desconcentrado.

Además, se considera pertinente establecer cuál es el estado actual del servicio o apoyo interno que la entidad brinda a las registradurías municipales, en este caso y de forma específica para las de Norte de Santander.

1.3 Formulación del Problema

¿Es satisfactorio el apoyo administrativo que la RNEC brinda a las registradurías municipales a través de la Delegación Departamental en Norte de Santander?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Evaluar el apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales en Norte de Santander.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar los componentes del apoyo administrativo interno que requieren las registradurías municipales en Norte de Santander.

Medir el apoyo administrativo interno que reciben las Registradurías Municipales en Norte de Santander.

Diagnosticar el apoyo administrativo interno que reciben las Registradurías Municipales en Norte de Santander.

1.5 Justificación

A diferencia de las empresas privadas en las que es de gran importancia la productividad y la efectividad, en las entidades del estado la principal prioridad debe ser la equidad, representada en la rapidez de los servicios, la accesibilidad de los mismos, la fiabilidad y el enfoque absoluto a la satisfacción del ciudadano. Acorde al interés de la RNEC de mejorar continuamente todos sus procesos misionales, hasta en el menor elemento, el desarrollo del presente estudio puede brindar herramientas a los Delegados Departamentales de Norte de Santander y a las directivas del nivel central que coadyuven en dicha mejora. El enfoque debe estar puesto en el ciudadano, la realización del estudio redundará en mejoras palpables en el servicio al ciudadano que prestan las registradurías de cada uno de los 40 municipios de Norte de Santander.

Actualmente y debido a la difícil situación que atraviesa Venezuela, la situación de frontera que tienen varios municipios de Norte de Santander ha generado un incremento significativo en la demanda de servicios, principalmente en los servicios de registro e identificación, llevando incluso en algunos casos casi a colapsar el sistema de atención al ciudadano de algunas registradurías municipales. El presente análisis nos daría una imagen actualizada de las condiciones en las que se presta el servicio, no colocando los ojos en el servicio recibido por el ciudadano, sino en las condiciones internas en las que dicho servicio es prestado. Cualquier hallazgo en este proceso, servirá como insumo para la toma de decisiones que conduzcan a la mejora del apoyo administrativo interno y finalmente del servicio al ciudadano.

De otro lado, el desarrollo de este proyecto fortalecerá la pertinencia del programa de Especialización en Gestión Pública y en general de la Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas,

de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, al procurar la solución a un problema real planteado dentro de la RNEC como entidad pública colombiana del orden nacional. Además, al desarrollarse el presente estudio como trabajo de campo, enriquecerá el conocimiento actual de la administración pública y mostrará elementos veraces que podrán servir incluso como antecedente para nuevas investigaciones relacionadas en su tema, contexto o tipología con la presente.

2. Marco Teórico

2.1 Bases Teóricas

Desde que los primeros teóricos iniciaron la estructuración de cada una de las teorías de la administración es normal tender a la generalización o tipificación de las organizaciones dentro de los diferentes modelos y enfoques planteados. De acuerdo a su actividad, su tipología de liderazgo, su estructuración estratégica, entre otros parámetros, se analizan los modelos de gestión de forma estándar.

a. Teoría Situacional

Este estudio asumirá como postura teórica los postulados de la Teoría Situacional o de la Contingencia, toda vez que no se puede tomar las organizaciones como un conjunto absoluto de elementos que pueden tomarse y replicarse; sino que son estas un conjunto subjetivo de elementos y se debe tener en cuenta la relación existente entre estos elementos y a su vez, contextualiza a dicho conjunto –la organización- dentro de un macroambiente y plantea la necesidad de analizar la relación de la organización y el ambiente. Las organizaciones operan bajo condiciones variables y en circunstancias específicas, incluso si es como en este caso, donde la RNEC es en sí un conjunto de subsistemas, tanto de orden nacional como desconcentrado. Se trata de una sola entidad nacional, pero de muchos subsistemas que se desarrollan en condiciones totalmente diferentes por las condiciones geográficas y multiculturales que conforman el ambiente para cada uno de estos. Chiavenato (2007).

Al iniciar la segunda mitad del Siglo 20, algunas investigaciones empíricas desarrolladas de manera separada, pero buscando en general los modelos más efectivos de gestión, permitieron encontrar una nueva concepción de organizaciones adecuables al entorno y a las condiciones cambiantes del medio ambiente, mediante la identificación de las variables de mayor impacto. No existe una teoría única de gestión, se debe entender la relación existente entre el entorno y el modelo de gestión específico que conduzca a alcanzar las metas organizacionales. Guizar (1999).

La tecnología y el ambiente son algunos elementos internos que revisten gran importancia, pues su relación con los factores internos impacta en la forma de estructura y en el comportamiento general de la organización. Koontz y Weihrich (2004).

Otros elementos importantes a tener en cuenta en el análisis interno que nos plantea la Teoría Situacional son la propiedad y el entorno, los cuales tienen especial relevancia en el énfasis de la alta dirección y en la estructuración de la toma de decisiones; la madurez y el tamaño de la organización afectan principalmente la labor de los mandos medios y el uso de staff directivos; la cultura tiene gran impacto en el diseño y resultados de la dirección intermedia, en su relación con la tecnoestructura y los apoyos en el funcionamiento de la base operativa y finalmente la tecnología o el sistema técnico afecta claramente a la estructura y acción de los flujos de trabajo de la base operativa. Bueno (1996).

La teoría situacional enfatiza la atención en el ambiente, tecnología, cultura, propiedad, poder, tamaño y antigüedad, tal como se puede ver en la tabla 1 titulada Variables Contingenciales según Buenos Campos.

Tabla 1. Variables Contingenciales según Buenos Campos

VARIABLE	MACROORGANIZACIÓN	MICROORGANIZACIÓN	NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN QUE AFECTA
Antigüedad	1. La estructura suele ser un reflejo tanto de la época de la creación como de la propia empresa 2. Cuanto más antigua es la organización más compleja es su estructura (mayor especialización, diferenciación y procesos)	1. Cuanto más antigua más formalizado es su comportamiento	Línea media y staff directivos
Tamaño	1. Cuanto más grande sea la organización, mayor será las unidades organizativas medias	1. Cuanto más grande es la organización más formalizado es su comportamiento	Línea media y staff directivos
Tecnología	1. Cuanto más regulador sea el sistema técnico, más burocrático (normalizada) será la estructura de autoridad y su base operativa 2. Cuanto más sofisticado es el sistema técnico, más compleja será su estructura funcional y tendrán mayor presencia de mecanismo de coordinación	1. Cuanto más regulador es el sistema técnico, más formalizados suelen ser sus comportamientos y comunicaciones 2. Cuanto más normalizadas estén las tareas y los flujos de trabajo, mayores serán los incrementos de las relaciones informales	Base Operativa
Poder	1. Cuanto mayor es el control externo más formalizada es la estructura 2. las necesidades de poder internas generan estructuras planas y descentralizadas	1. la existencia de varias fuentes de poder tiende a informatizar las relaciones organizacionales	A toda la organización
Propiedad	1. Cuanto más concentradas es la propiedad, la estructura suele ser más centralizada y jerarquizada 2. Cuanto más fragmentada y diluida es la estructura de propiedad, más aplanada y mayor presencia tienen los mecanismos de coordinación		Alta Dirección
Cultura	1. Una cultura dominante puede centralizar y hacer informal la estructura	1. Los cambios culturales, como la moda imponen determinadas pautas de conducta 2. una cultura dominante suele formalizar el comportamiento de la organización	Dirección intermedia y la base operativa de la organización
Entorno	1. Mientras más dinámico es el entorno la estructura tiende a ser más orgánica o requiere de menos formalización 2. Cuanto más complejo es el entorno más descentralizada suele ser su estructura 3. Mientras más diversificado es el campo de actividad la estructura tiende a dividir y descentralizar sus unidades organizativa	1. Cuanto más diversos son los factores del entorno, las relaciones se hacen más informales y se suele incorporar la dirección por objetivos 2. Mientras más dinámico y cambiante es el entorno, el recurso humano orienta su comportamiento hacia el proceso y se incorporan las direcciones por políticas	Alta Dirección y en la estructura de decisión

	4. Cuanto más hostil es el entorno la estructura tienden la centralización temporal 5. Mientras exista más diversidad en los factores del entorno mayor suele ser la descentralización de la estructura		
--	--	--	--

Fuente: Bueno (1996)

Al analizar estas variables se puede establecer la diferencia entre las organizaciones y el impacto de dichas variables a nivel macro y micro en la organización, el diseño de la estructura, el comportamiento, los procesos y las funciones. Siempre procurando sacar ventajas competitivas de las variables.

Pese a ser una entidad del orden nacional, la RNEC hace presencia en cada uno de los 32 departamentos del país y casi en la totalidad de municipios. En el caso particular que le es pertinente a esta organización, a través de la Delegación Departamental se llega a los 40 municipios de Norte de Santander, dentro de los cuales existen diferencias que pueden ser insignificantes o determinantes a la hora de prestar el servicio a los ciudadanos y a su vez a la hora de percibir el apoyo brindado por la Delegación Departamental. Por tanto, el trabajo desarrollado en Norte de Santander no es igual al realizado en cualquier otro departamento del país. Las condiciones fronterizas, la situación actual en Venezuela, entre otras cosas, plantean retos específicos y situacionales casi con cada una de las registradurías municipales atendidas.

b. Teoría del Servicio Público

La evolución teórica de las diferentes tareas o actividades prioritarias que toda administración pública debe cubrir, condujo a la determinación de diversos planteamientos empíricos y teóricos que ilustran algunas partes de ese conjunto de obligaciones estatales. Los

servicios públicos son actividades conducentes a la satisfacción de necesidades generales, por lo que deben revestir gran importancia dentro del marco funcional de la administración pública. Al respecto, se han gestado diferentes líneas de pensamiento, por lo cual, este estudio adopta como parte de su marco teórico los planteamientos hechos por León Duguit en la *teoría social francesa del servicio público* en la década de los 30's. que considera como servicio público a toda actividad que deba ser asegurada, reglada y controlada por los gobiernos.

Resalta Moreno (2011), que “el discurso teórico de Duguit comienza al manifestar que los conceptos de soberanía y de derecho subjetivo en cabeza del gobierno resultan anacrónicos después de la Revolución francesa, porque van en contravía de sus fundamentos y fines. Sin embargo, no es tan sencillo como un mero cambio de terminología a la que apunta esta escuela, sino que va más allá: insiste en una transformación en la percepción y forma de las relaciones entre Estado y ciudadano, ya no desde la perspectiva de mando, sino en la de gestión de los servicios públicos”.

Sin lugar a dudas, este planteamiento desarrollado por Duguit dentro de la escuela de Bourdeaux, trajo consigo cambios importantes en los principales paradigmas de la función pública, cambiando el enfoque que se tenía de la administración del estado, dando mayores responsabilidades a la función pública y de algún modo aclarando un concepto de emancipación del pueblo a sus gobernantes, toda vez que el mismo no estaba del todo claro, incluso después de las corrientes de pensamiento surgidas a partir de la Revolución Francesa. Se pasaba de una relación Mandatario-Gobernado a una de Funcionario-beneficiario.

Hoy más que nunca, estos planteamientos que están cercanos a cumplir un siglo, revisten gran vigencia, puesto que las circunstancias bajo las cuales fueron recibidas en la década de los 30's, muy a pesar que fueran el principal fomento de la revisión constitucional de 1936, no le permitían ni al pueblo, ni a la clase dirigente, entender el alcance los mismos, ha sido la experiencia de un estado-ciudadano durante estos más de 80 años los que permiten en esta actualidad entender de forma totalmente palpable la responsabilidad de cada uno de los individuos que hacen parte de la administración pública colombiana en cualquiera de sus niveles, estamentos e instituciones.

La labor realizada al interior de la RNEC en cada uno de sus macro procesos y procesos funcionales y complementarios, está basada en estos mismos principios del servicio público. Son estos principios fundamentales los que reglan el paradigma de servicio de cada uno de los funcionarios de la entidad, en sus diferentes niveles y sin importar la ubicación geográfica o si su servicio está dirigido a un cliente interno o externo.

2.2 Bases Conceptuales

Es importante que para el desarrollo óptimo del presente se determine de forma clara lo que significa, definen o representan algunos términos claves. Para esta tarea se toma como base el título mismo del proyecto “Análisis del Apoyo Administrativo Interno que Reciben las Registradurías Municipales en Norte de Santander” con el ánimo de conceptualizar al respecto dentro del contexto de esta investigación.

En primer lugar tomamos el vocablo “análisis” que la Real Academia Española define como “Distinción y separación de las partes de algo para conocer su composición.” Esta palabra es de

origen griego. Proviene de análisis (ἀνάλυσις) que significa separar; “ana” significa separación y “lysis” disolución. También significa resolver algo. Desde este punto de vista se entenderá como “Análisis” dentro del contexto de esta investigación a la tarea de separar los componentes de algo, con el ánimo de identificar y evaluar las características y el estado de cada uno de esos componentes. RAE (2019)

El siguiente término que requiere conceptualización es “apoyo administrativo” para el cual de manera pragmática nos remitiremos a todos los procesos que la Delegación Departamental ejecuta y cuyo beneficiario son los funcionarios de cualquiera de las Registradurías Municipales.

La RNEC agrupó y organizó sus funciones y actividades a través de un esquema o estructura denominada mapa de macroprocesos y procesos. Por lo anterior mediante la Resolución 7413 del 11 de agosto de 2016 “Por la cual se adoptan los macroprocesos y procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil”. En el 2017, fueron actualizados los procesos en el Comité de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento del artículo 2o de esta resolución para la modificación y actualización de los mismos. El mapa de macro procesos y procesos vigentes es el siguiente:

Tabla 2. Mapa de Macro Procesos y Procesos

MACROPROCESOS Y PROCESOS SGC – RNEC 2018			
MACROPROCESO	PROCESO	CÓDIGO PROCESO	RESPONSABLE
ESTRATÉGICOS			
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Servicio al Colombiano	SCCR01	Jefe oficina de Planeación
	Planeación de la Gestión Institucional	PGCR01	
	Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	SGCR01	

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA Y ESTRATÉGICA	Comunicación Organizacional	COCR01	Jefe oficina de Comunicaciones y Prensa
MISIONALES			
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	Registro y Actualización del Sistema	RACR01	Registrador Delegado Para el Registro Civil y la Identificación
	Certificación, Documentación y Servicios	CDCR01	
ELECTORAL	Debates Electorales	DECR01	Registrador Delegado en lo Electoral
	Mecanismos de Participación	MPCR01	
	Información Electoral	IECR01	
APOYO			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vinculación del Talento Humano	VTCT01	Gerente del Talento Humano
	Permanencia del Talento Humano	PTCT01	
	Retiro del Talento Humano	RTCT01	
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Gestión de Infraestructura Tecnológica	GICT01	Gerente de Informática
	Gestión de Software	GSCR01	
GESTIÓN JURÍDICA	Representación Judicial	RJCT01	Jefe de Oficina Jurídica
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión de Recursos Financieros	GFCT01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Contractual	GCCR01	Gerente Administrativo y Financiero / Jefe de Oficina Jurídica
	Gestión de Recursos Físicos	GRCT01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Documental	GDCR01	
GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO	Actuaciones Disciplinarias	ADCT01	Jefe de OFICINA DE Control Disciplinario
DE EVALUACIÓN			
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Auditoria Interna	AICT01	Jefe oficina de Control Interno
	Seguimiento a la Gestión Institucional	SICT01	

De este mapa de macroprocesos y procesos se extractan los diferentes procedimientos que cada una de las áreas de la Delegación Departamental debe desarrollar en aras de contribuir al cumplimiento de las metas institucionales, los procedimientos más relevantes son:

- Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC's.
- Atención y Servicio a los Colombianos a través de diferentes canales.
- Inscripción en el registro civil.
- Novedades en el registro civil.
- Preparación, cargue, validación, producción, expedición y envío de las tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones.
- Actualización del archivo nacional de identificación.
- Jornadas de registro civil e identificación a población vulnerable.
- Salidas no conformes.
- Certificación de Firmas de los registradores del estado civil en los registros civiles.
- Expedición de copias y certificación de registros civiles.
- Expedición de certificados excepcionales de información ciudadana y de nacionalidad.
- Consulta a las bases de datos que produce y administra la RNEC.
- Gestión de Usuario para controlar la asignación de los permisos de acceso a los sistemas y servicios de información.

- Censo electoral.
- Jurados de Votación.
- Administración de pliegos electorales.
- División política e infraestructura electoral.
- Tarjetas y formularios electorales.
- Capacitación electoral.
- Inscripción de candidaturas.
- Verificación de apoyos.
- Inscripción de promotores.
- Vinculación de servidores públicos.
- Reporte e investigación de enfermedades laborales.
- Reconocimiento de salarios y prestaciones y novedades de nómina.
- Programa de bienestar social.
- Plan institucional de formación y capacitación.
- Liquidación de cesantías parciales.
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Fortalecimiento de la cultura ética.
- Evaluación del desempeño.
- Gestión de las situaciones administrativas.
- Retiro de servidores públicos.
- Liquidación de prestaciones sociales para el retiro.
- Administración y control de bienes muebles.

- Administración y control de bienes inmuebles.
- Planeación de gestión documental.
- Administración de archivo.
- Administración de correspondencia.
- Apoyo técnico a software.
- Asesorías en conceptos y consultas.
- Defensa jurídica.
- Control y atención de tutelas.
- Cobro coactivo.

Desde el punto de vista conceptual, este conjunto de procesos se convierten en el principal insumo para sistematizar las dimensiones y variables de estudio que delimitan la presente investigación.

De otro lado, se considera pertinente citar las bases del Manual de Calidad de la entidad con el ánimo de contextualizar el trabajo que se desarrollará.

“La Ley 89 del 16 de diciembre de 1948, crea la Organización Electoral. Posteriormente, con base en las facultades extraordinarias que se otorgan al Presidente de la República, se expide la Ley 573 de 2000 que autoriza la reestructuración de la RNEC. En desarrollo de esta Ley el 6 de junio del año 2000, mediante los Decretos 1011, 1012 y 1013 se determina la nueva organización interna de la RNEC, planta de personal, nomenclatura y clasificación de los empleos, sistema de remuneración, funciones y requisitos de los cargos. La Ley 1350 de 2009 reglamentó la carrera administrativa especial de la RNEC y dictó normas que regulan la Gerencia Pública”.

Para el cumplimiento de su misión institucional y de sus funciones constitucionales y legales, la RNEC, se organiza en dos niveles de organización y gestión: El nivel central, conformado por las dependencias cuyo ámbito de competencias es nacional, a quienes corresponde la planeación y direccionamiento estratégico y de la operación, así como la planificación, implementación, seguimiento y mejoramiento del SGC. Este nivel está conformado por las siguientes dependencias y nomenclatura de empleos:

- Despacho del Registrador Nacional y Secretaría Privada.
- Secretaría General y Jefes de Oficina.
- Registradores Delegados.
- Gerentes.
- Directores.

El nivel central le corresponde la planeación estratégica y operativa de la RNEC y la planeación, implementación y mejoramiento del SGC.

El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias de la RNEC cuyo nivel de competencias está determinado a una circunscripción electoral, jurisdicción territorial o funcional que comprenden el ejercicio de funciones a nivel distrital, departamental, especial y municipal:

- Registraduría Distrital
- Delegaciones Departamentales.
- Registradurías Especiales.
- Registradurías Municipales.

- Registraduría Auxiliares.

El nivel desconcentrado le corresponde la planeación operativa de su jurisdicción y la implementación y mejoramiento del SGC.

Las Registradurías municipales que son competencias de la Delegación Departamental Norte de Santander de la RNEC son:

- Cúcuta (capital de Norte de Santander)
- El Zulia
- Los Patios
- Puerto Santander
- San Cayetano
- Villa del Rosario
- Bucarasica
- El Tarra
- Sardinata
- Tibú
- Arboledas
- Cucutilla
- Gramalote
- Lourdes
- Salazar de las Palmas
- Santiago

- Villa Caro
- Ábrego
- Cáchira
- Convención
- El Carmen
- Hacarí
- La Esperanza
- La Playa de Belén
- Ocaña
- San Calixto
- Teorama
- Cécota
- Chitagá
- Mutiscua
- Pamplona
- Pamplonita
- Santo Domingo de Silos
- Bochalema
- Chinácota
- Durania
- Herrán
- Labateca

- Ragonvalia
- Toledo

2.3 Marco Normativo

La base fundamental de la labor desarrollada por la RNEC parte normativamente del artículo 266 de la Constitución Política de Colombia, a través del cual, la carta magna entrega instrucciones claras para el nombramiento del Registrador Nacional del Estado Civil.

Adicionalmente, existe un conjunto de normas que acompañan y reglamentan la labor de los funcionarios públicos adscritos a la RNEC en cualquiera de sus niveles y dentro de todo el territorio colombiano:

Decreto 1260 de 1970, por el cual se expide el Estatuto del Registro del Estado Civil de las personas.

Decreto 2241 de 1986, por el cual se adopta el Código Electoral

Ley 489 de 1998, organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 573 de 2000, por la cual se reviste al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias en aplicación del numeral 10 del artículo 150 de la Constitución.

Decreto 1010 de 2000, por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1011 de 2000, por el cual se establece la nomenclatura y clasificación de los empleos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1012 de 2000, por el cual se establece la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones.

Ley 1350 de 2009, por la cual se reglamentó la carrera administrativa especial de la RNEC y dictó normas que regulan la Gerencia Pública.

CONPES 3649 de 2010, por la cual se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano la cual define lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Estrategia centrada en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano. (Aplica todo el documento).

CONPES 3785 de 2013, por la cual se adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y el Modelo de Gestión Pública eficiente al Servicio del Colombiano, cuyo objetivo general es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. (Aplica todo el documento)

Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Resolución 5424 de 2015, por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil y los Fondos Adscritos, se determinan las competencias institucionales para el fortalecimiento del Sistema de gestión de Calidad y se derogan las Resoluciones 2758 del 21 de abril de 2006 y 5766 del 31 de agosto de 2009.

Resolución 7413 de 2016, por la cual se adoptan los Macroprocesos y Procesos de la RNEC.

Resolución 1002 de 2018, por la cual se adopta la Norma ISO 9001: 2015, se adopta el Manual de Calidad como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – en el SGC.

Resolución 6620 de 2019, por la cual se adoptan la ISO/TS 54001:2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC.

3. Metodología

3.1 Línea de Investigación

De acuerdo al Protocolo de Proyecto Aplicado establecido por la Universidad Abierta y a Distancia para el programa de Especialización en Gestión Pública, se determinó desarrollar el presente estudio dentro de la línea de investigación denominada *Gestión y Políticas Públicas* con énfasis en la sub-línea *Gestión de Organizaciones Públicas*.

3.2 Tipo de Estudio

La presente investigación busca determinar cuál es el estado actual del servicio o apoyo administrativo que la Delegación Departamental Norte de Santander de la RNEC brinda a las registradurías municipales del departamento, por lo tanto, el paso inicial a desarrollar para llevar a cabo el análisis planteado es describir las condiciones en las que se presta el servicio por lo que se considera que el presente estudio tendrá en principio un alcance descriptivo. Cauas (2015).

Adicionalmente y teniendo en cuenta que el proceso de recolección se dará *in situ* y que las variables de investigación no podrán ser manipuladas por los investigadores y no provendrán de un ambiente controlado. Así que, según su fuente de datos se trata de un estudio de campo. Cajal (s.f.).

Esta investigación busca recolectar información de forma sistemáticamente de un grupo específico de subsistemas que conforman el objeto de estudio y de su comparación con unos criterios establecidos previamente buscará hacer algunas recomendaciones que coadyuven en la

prestación del apoyo administrativo interno, por tanto, se espera que finalmente su alcance le constituya como una investigación de tipo evaluativa. Correa, Puerta y Restrepo (1996).

3.3 Método de Investigación

De acuerdo al tipo de información que se pretende obtener, al instrumento que se aplicará y la forma en que se analizará la misma, se determina que el enfoque cuantitativo se adecua perfectamente a los objetivos del presente estudio. Cauas (2015).

“La investigación cuantitativa, en cambio, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible). Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: diseños experimentales, diseños cuasi - experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; siendo uno de las más usadas la encuesta social”.

3.4 Instrumento de recolección de datos

Se aplicará un cuestionario estructurado tipo encuesta compuesto por una serie de afirmaciones que el encuestado podrá confirmar (SI) o negar (NO) según sea el caso. Se trata de 26 afirmaciones agrupadas a su vez en 4 bloques según sus características.

3.5 Población y Muestra

Tal como es debido, se hace necesario definir de forma clara y expresa cual es la población o el objeto de estudio, lo que permitirá delimitar espacialmente el trabajo a realizar. En este caso, dicha población estará compuesta por los 40 Registradores Municipales que existen en Norte de Santander.

De otro lado, el proceso de muestreo se considera necesario en aquellos casos donde la población es de dimensiones incontrolables. Por no ser este el caso, se ha determinado trabajar con la totalidad de la población objeto de estudio y de esta forma recolectar y analizar la totalidad de la información potencial. Bavaresco (2013).

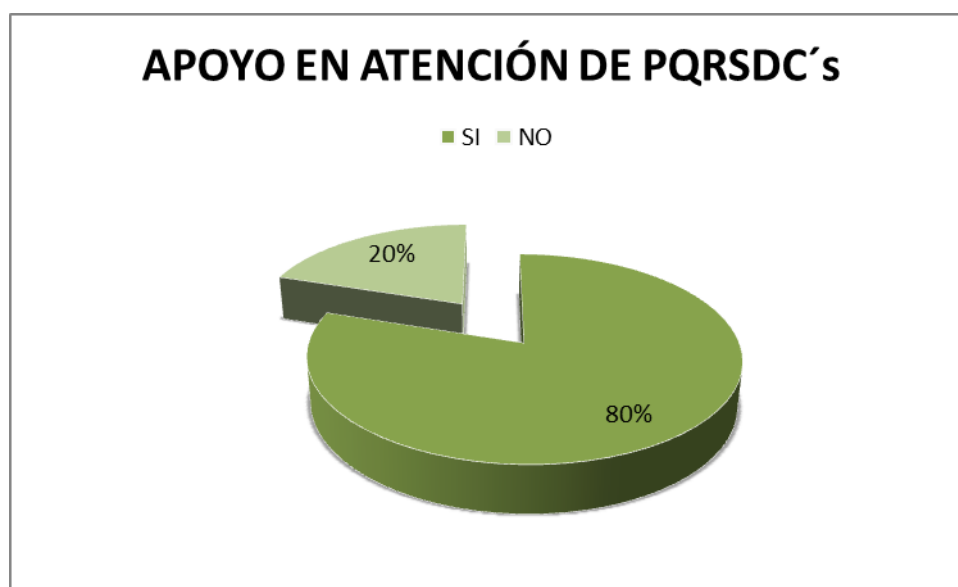
4. Hallazgos, Discusión y Conclusiones

4.1 Hallazgos

4.1.1 Representación Gráfica de la Información Recolectada

A continuación se presentan de forma gráfica los resultados de la información cuantitativa recolectada a través del cuestionario utilizado:

Procesos de Registro e Identificación



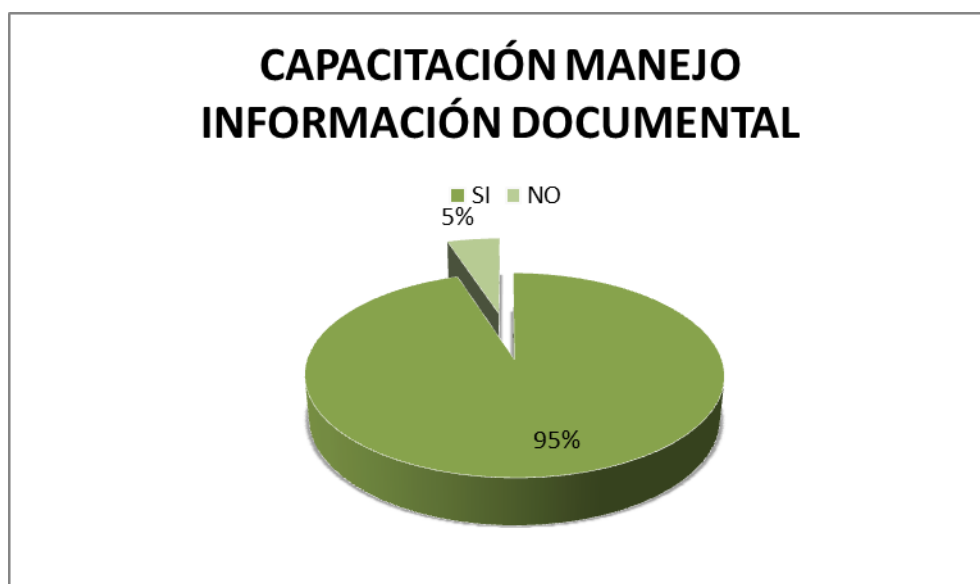
En la primera afirmación “el apoyo recibido por la Delegación Departamental a la hora de atender PQRSDC’s es suficiente y pertinente, el 80% de los preguntados afirmó que SI es lo es, no obstante, un 20% considera que podría recibir más apoyo.



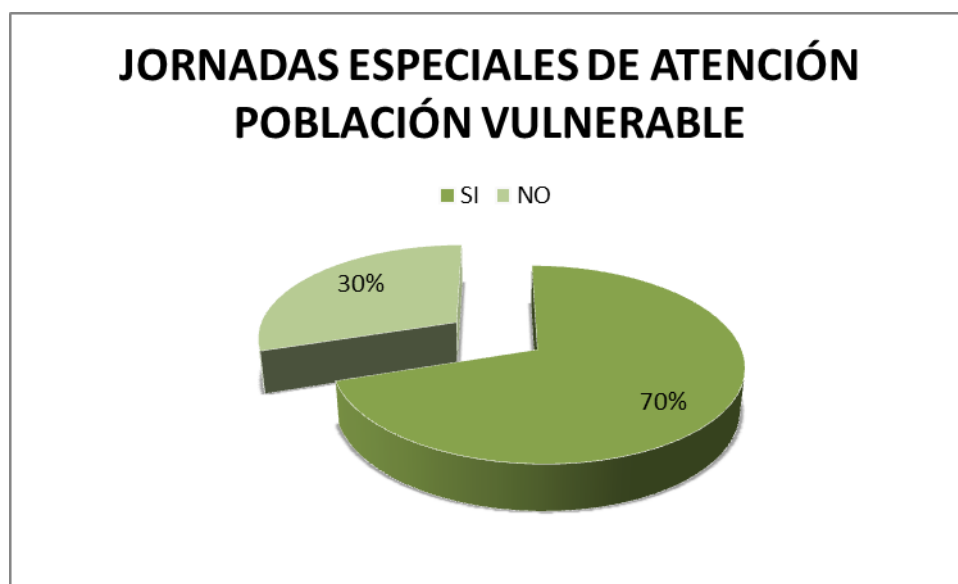
Al ser preguntados acerca de la eficacia en el suministro del material necesario para los procesos de registro, llama la atención que un 8% considera que dicho suministro no se hace de forma oportuna o eficaz, pese a que el 92% piensa que si lo es.



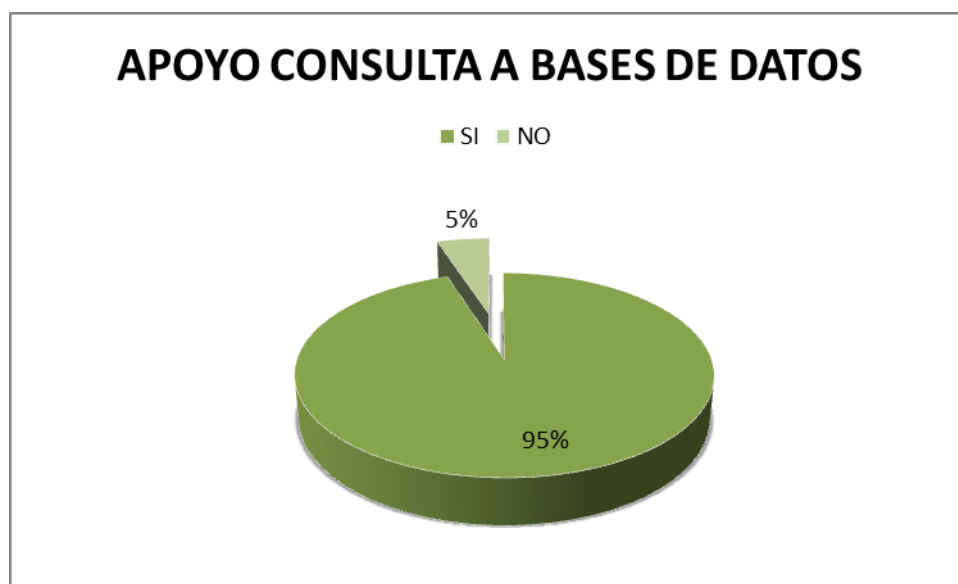
Un 85% de los encuestados cree que la labor del Centro de Acopio se desarrolla sin demoras ni equivocaciones, sin embargo el 15% restante cree que no es así.



El 95% considera que han sido suficientemente capacitados en el manejo de la información documental.



Se presenta una falencia significativa en la realización de jornadas especiales de registro dirigidas a población vulnerable, ya que el 30% de los registradores municipales afirma que no se han promovido o apoyado este tipo de jornadas por parte de la Delegación Departamental.

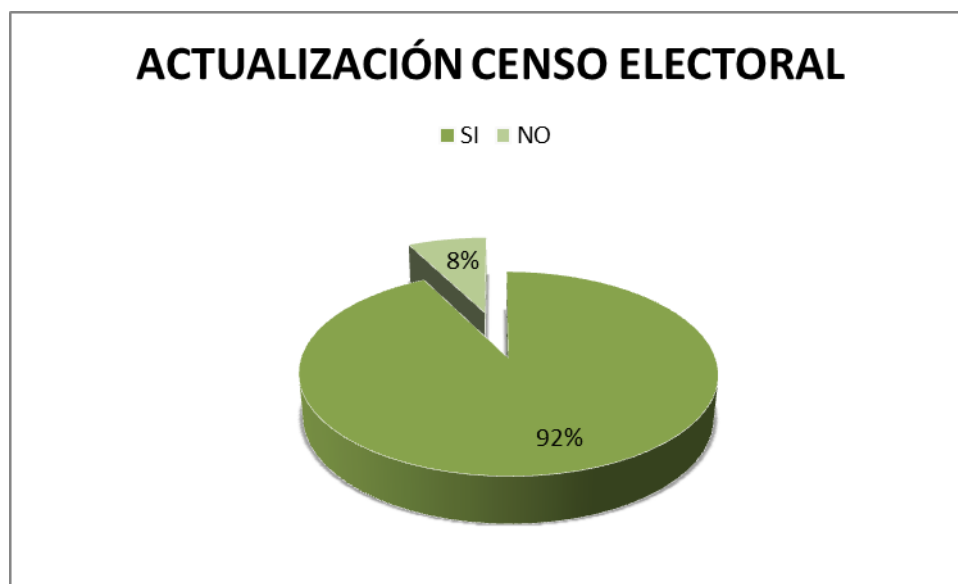


La gran mayoría de los registradores, un 95%, creen contar con el apoyo de la delegación en la consulta de bases de datos de registro e identificación.



En cuanto a los procesos relacionados con la capacitación y asignación de accesos a los sistemas de información, ante los cambios de personal, el 97% de los encuestados considera que ha contado con el apoyo de la Delegación Departamental.

Procesos Electorales



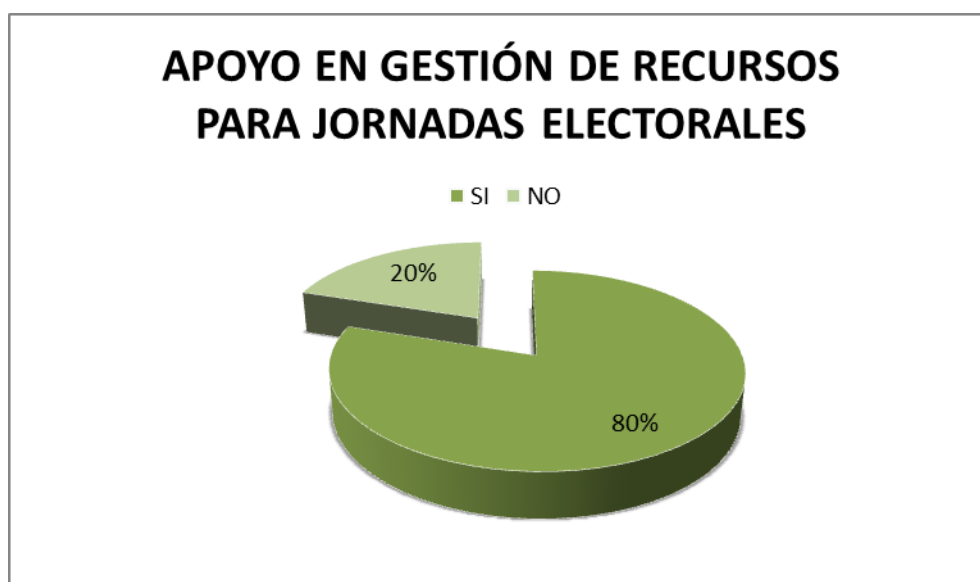
Más del 90% de los registradores manifiesta haber recibido el apoyo de la Delegación Departamental en los procesos de actualización del censo electoral.



El total de registradores considera que la Delegación Departamental ha brindado apoyo suficiente a la hora de disponer lo necesario para dar capacitación oportuna y eficaz a los ciudadanos asignados como jurados de votación cuando se requiere.



El 100% de los encuestados reconoce como oportuna la entrega de los pliegos electorales en cada uno de los ejercicios democráticos que se llevan a cabo.

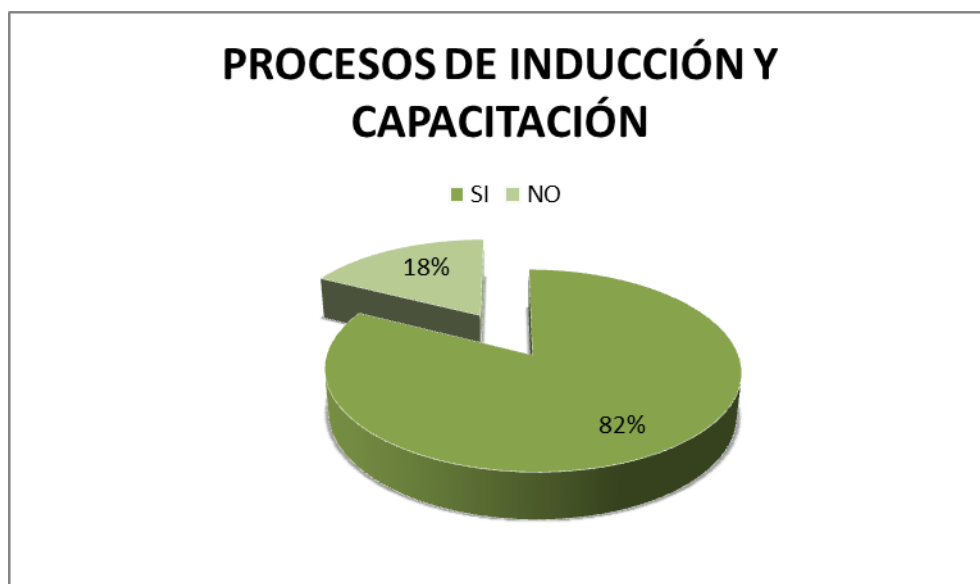


Con respecto al apoyo para hacer gestión ante las autoridades locales a la hora de llevar a cabo procesos electorales, el 20% de los registradores municipales cree que no ha contado con apoyo de la Delegación Departamental.

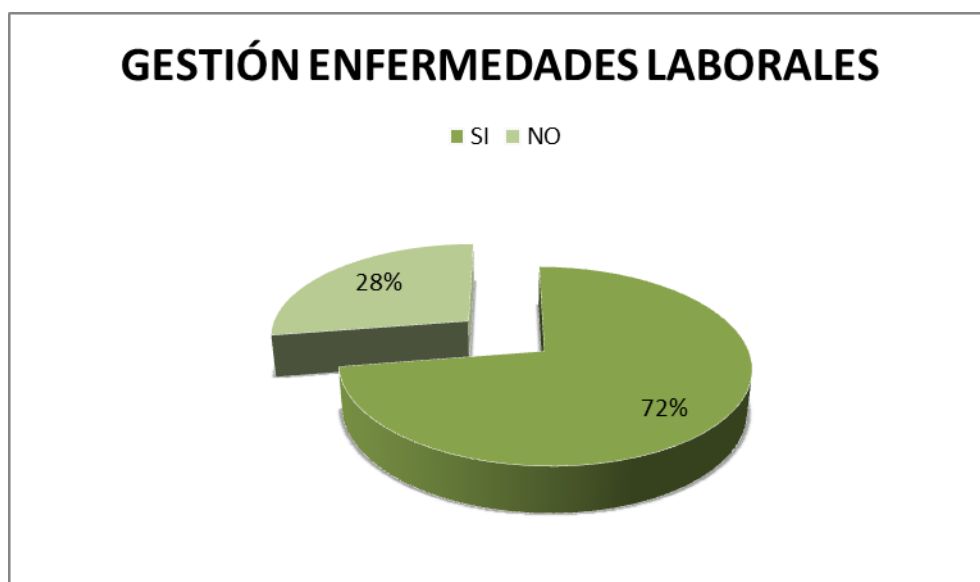


Más del 90% de los encuestados considera que la capacitación a cada uno de los actores electorales previo a las jornadas democráticas se hace de forma oportuna y pertinente.

Gestión del Talento Humano



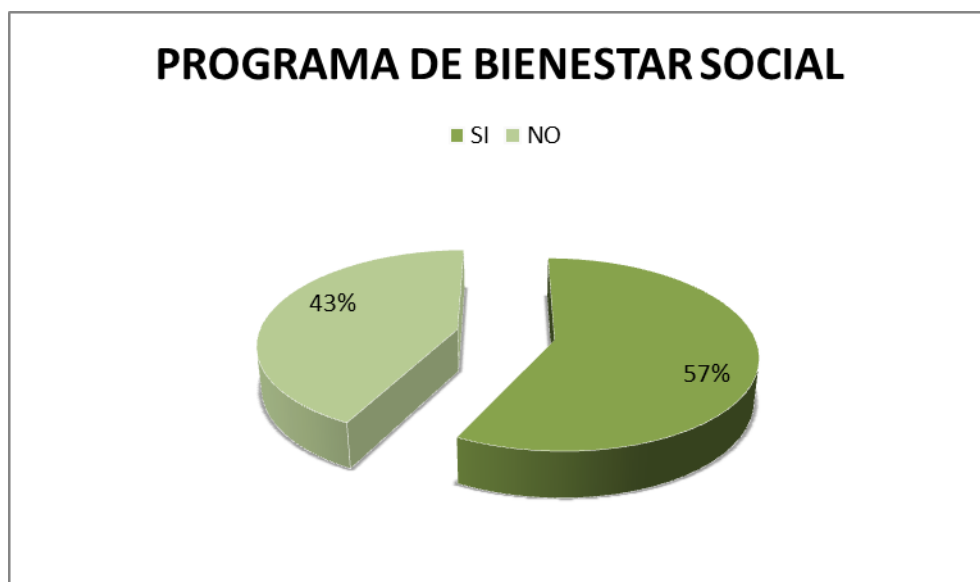
El 18% de los registradores municipales cree que la Delegación Departamental no ha acompañado los procesos de inducción y capacitación del personal de su oficina.



En cuanto a la gestión realizada ante la presencia de enfermedades laborales, casi un 30% de los registradores considera que no ha contado con el apoyo de la Delegación Departamental.



La totalidad de los registradores reconoce que la gestión de la Delegación Departamental para adelantar de forma oportuna el pago de salarios y demás obligaciones prestacionales se ha hecho adecuadamente.



Más del 40% de los encuestados cree que no se ha adelantado una buena gestión a la hora de desarrollar un buen plan de bienestar social para los funcionarios de sus oficinas.



El 92% de los registradores considera que la Delegación Departamental desarrolla y actualiza permanentemente el plan institucional de formación y capacitación.

Otros Temas de Interés



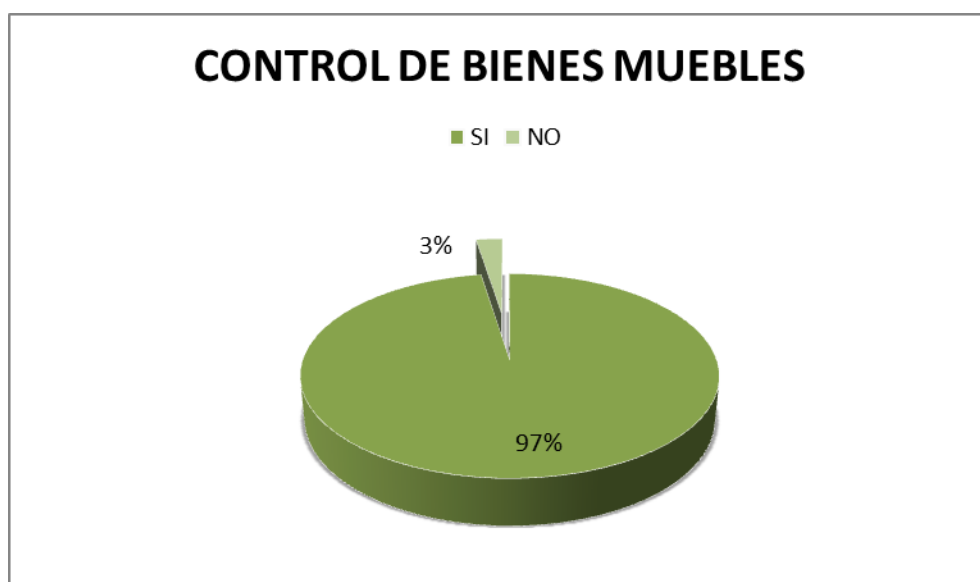
Hay un 10% de registradores que no se ha sentido apoyado por la Delegación Departamental en la identificación, valoración y evaluación de los riesgos de sus oficinas.



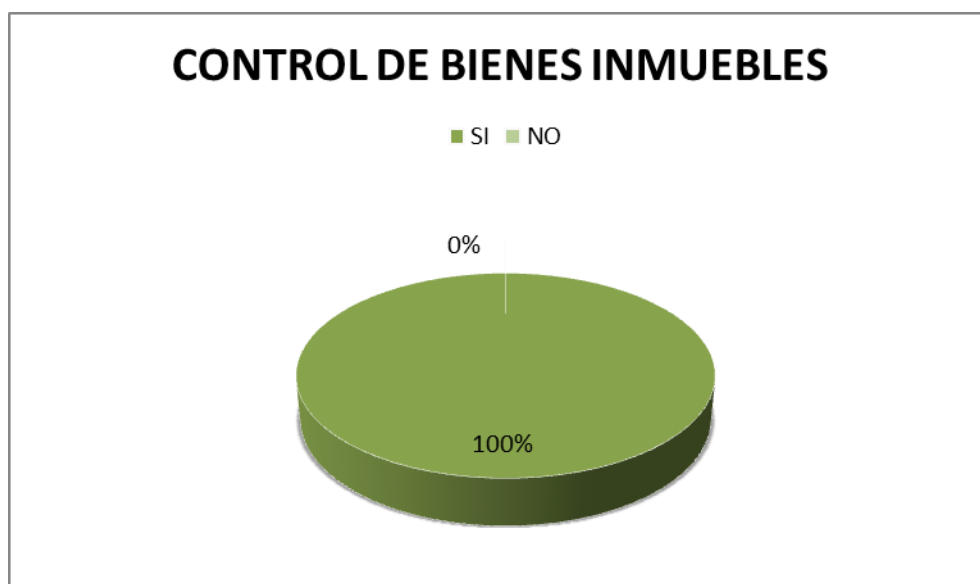
El 100% de los encuestados reconoce transparencia, equidad y pertinencia por parte de la Delegación Departamental al llevar a cabo las evaluaciones de desempeño al personal.



A la pregunta general del apoyo recibido de la delegación para la soluciones de situaciones administrativas de diferente índole, casi un 20% de los registradores cree que no ha contado con él.



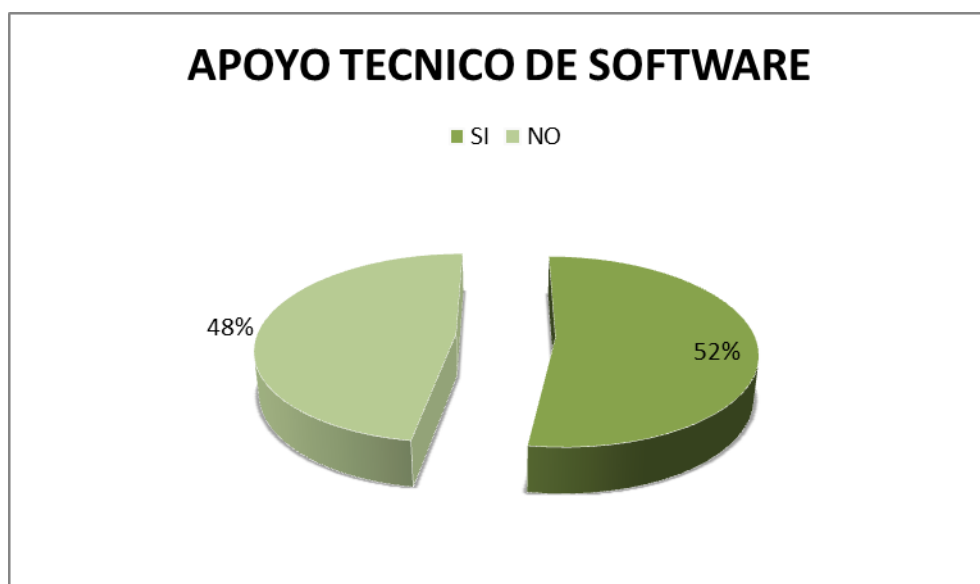
Casi la totalidad de los registradores, 97%, creen haber sido apoyados en el manejo y control de los bienes muebles de su oficina.



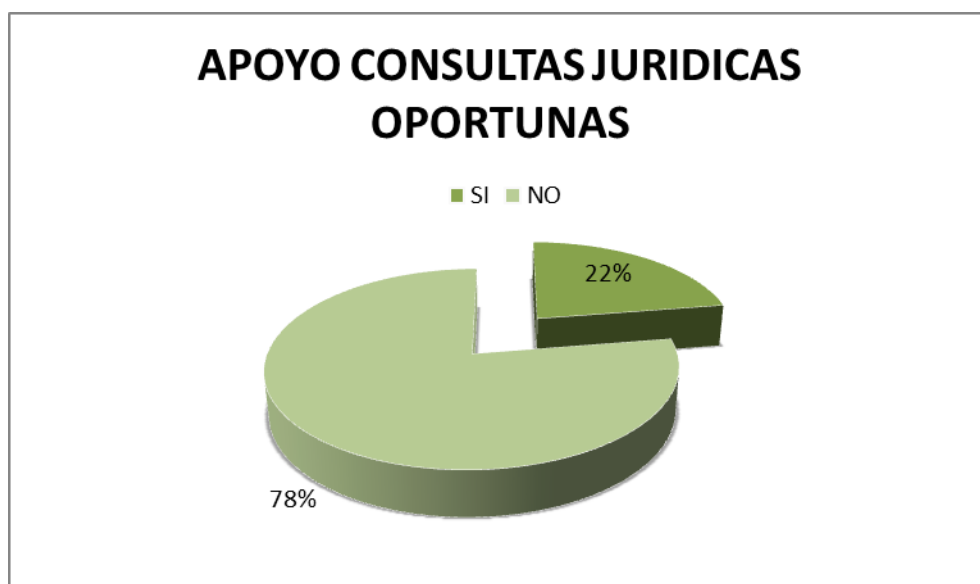
El 100% de los encuestados considera haber contado con el apoyo de la Delegación Departamental en el control y manejo de los bienes inmuebles de su oficina.



El 90% de los registradores cree que el servicio de correspondencia con la Delegación Departamental es eficiente.



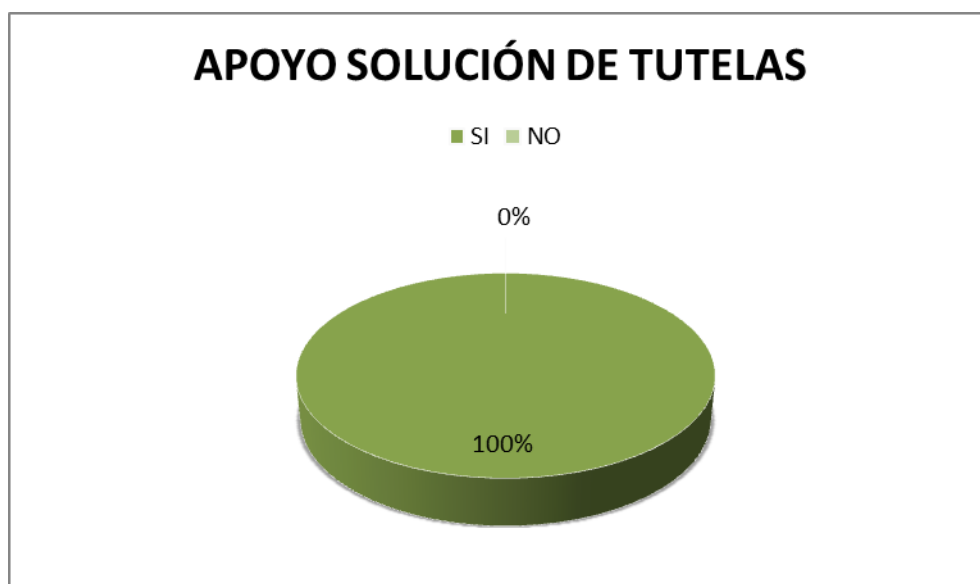
Casi el 50% de los registradores cree que el apoyo de la Delegación Departamental para el manejo técnico del software no es oportuno.



Casi un 80% de los encuestados no se siente apoyado por la Delegación Departamental cuando solicita conceptos o realiza consultas jurídicas.



El 90% cree que a la hora de defenderse jurídicamente ha contado con el apoyo de la Delegación Departamental.



La totalidad de los registradores reconoce haber recibido el apoyo de la Delegación Departamental cuando debe dar respuesta a alguna acción de tutela.

4.2 Discusión y Conclusiones

La RNEC es una entidad que evidencia desde cada uno de sus componentes organizacionales internos, que corporativamente ha cursado el camino de la modernización institucional; más allá de las exigencias normativas, se puede establecer, al conocer el funcionamiento y la estructura interna de la institución, que es una organización estatal que se mantiene en procura del mejoramiento interno, enfocado en el servicio a los usuarios. Por tanto, se pudo constatar que la entidad cuenta con una serie de elementos organizacionales o institucionales estratégicos que facilitan el trabajo desarrollado por cada funcionario en la cotidianidad y también facilitó el trabajo del equipo investigador al momento de establecer los componentes del apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales en Norte de Santander.

A partir de este ejercicio académico investigativo y para el desarrollo del mismo, se determinó seleccionar 26 variables agrupadas en 4 dimensiones, estas enmarcan la gestión que desde la Delegación Departamental de Norte de Santander de la RNEC se lleva a cabo para apoyar la labor que realizan cada una de las 40 registradurías municipales. Las dimensiones mencionadas surgen a partir de los macro procesos misionales y de apoyo enunciados dentro de la planeación estratégica de la institución y las 26 variables a partir de la mapa de procesos institucional.

El instrumento de recolección que se estableció en este trabajo investigativo permitió medir el apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales, lo anterior se realizó a través de la información suministrada con el diligenciamiento de la encuesta por parte de los señores registradores municipales quienes confirmaron o negaron las diferentes afirmaciones de

acuerdo a su percepción y dentro de los parámetros definidos por las dimensiones y variables del estudio.

Después de visualizar gráficamente los resultados obtenidos en la recolección de información primaria, se puede diagnosticar el apoyo administrativo que la Delegación Departamental en las 4 dimensiones en las que fueron planteadas las afirmaciones del instrumento de recolección de información.

En primer lugar, y por tratarse de uno de los objetivos misionales de la entidad, los procesos de registro e identificación juegan un papel vital dentro de los diferentes procesos que se manejan al interior de la misma. En este sentido, se puede observar de forma general que la participación porcentual positiva en la mayoría de las afirmaciones es alta. No obstante, temas como el suministro de material y los procesos llevados a cabo por el Centro de Acopio podrían ser atendidos con el ánimo de satisfacer las expectativas de la totalidad de los registradores y un punto como la promoción y apoyo a la organización de jornadas especiales para poblaciones vulnerables definitivamente requiere ser revisado, puesto que el 30% de los registradores siente que no cuenta con el apoyo de la Delegación Departamental al respecto.

El segundo objetivo misional de la RNEC obedece a la organización y coordinación de los diferentes procesos electorales que enfrenten los colombianos, en este aspecto, se puede destacar la labor de la Delegación Departamental en la coordinación de las capacitaciones de los jurados de votación y la entrega de los pliegos electorales. La actualización del censo electoral y la capacitación de los demás actores del proceso electoral no se encuentran mal calificados, puesto que en ambos casos, el 92% de los encuestados respondió positivamente, sin embargo, la

participación porcentual restante debe ser considerada y se deben tomar las medidas logísticas o de talento humano necesaria para mejorarlas. Finalmente, un punto en el que se deben tomar medidas, es en el apoyo de la Delegación Departamental a las registradurías municipales en la gestión de recursos ante los entes territoriales, previo a la realización de cada uno de los procesos electorales que se presenten.

La tercera dimensión en estudio se relaciona con la gestión del talento humano, en este aspecto cabe destacar que la única variable que está totalmente cubierta por la Delegación Departamental es la gestión que se realiza para que los funcionarios de las registradurías municipales reciban sus salarios y demás beneficios laborales oportunamente. Junto con esta, la variable relacionada con el programa de formación y capacitación cuenta con una alta valoración, sin embargo, es importante no descuidar esta área y buscar formas de mejorar. Los procesos de inducción y capacitación inicial, cuentan con una participación porcentual negativa de casi un 20%, lo que a todas luces indica que debe revisarse la gestión desarrollada en este aspecto, tal como sucede con la gestión hecha cuando se presentan enfermedades laborales, la cual solo recibió un 72% de calificaciones positivas. Pero un aspecto que definitivamente si requiere la atención de las directivas departamentales es el desarrollo de un buen programa de bienestar social para los funcionarios, ya que casi la mitad de los registradores considera que la gestión de la Delegación Departamental relacionada con este asunto no es buena.

Existen otros aspectos que fueron calificados por los registradores municipales y que se relacionaron dentro de una dimensión denominada “otros temas de interés” de la cual se pudo obtener el siguiente diagnóstico. La totalidad de los encuestados reconocen transparencia y equidad por parte de la Delegación Departamental a la hora de realizar evaluaciones de

desempeño a los funcionarios y manifiestan tener actualizado el manejo y control de los bienes inmuebles de sus oficinas municipales. Situación similar se presenta con el manejo de los bienes muebles, aunque se encuentre valorado un poco por debajo del 100%, pero aún dentro de un margen de error tolerable. La gestión de riesgos y el servicio de correspondencia desde y hacia la Delegación Departamental requieren atención, pues aunque fueron valoradas positivamente por el 90% de los registradores, es importante procurar mejoras en esta gestión.

Dentro de las variables de esta dimensión se hizo una pregunta que dejaría ver una percepción general, al preguntarles por el apoyo ante situaciones administrativas de diferente índole; dicha pregunta recibió una valoración negativa de casi un 20%, participación porcentual que aunque no prende alarmas, si se vuelve un indicador de un claro requerimiento de mejora general. También se indagó acerca del apoyo brindado en el manejo técnico de softwares y equipos de computación y el 48% de los registradores cree que la gestión al respecto no es oportuna, dejando ver claramente una necesidad de personal técnico calificado para mejorar los tiempos de respuesta. Finalmente, relacionamos los asuntos relacionados con la parte jurídica, donde se puede observar un fenómeno particular, pues mientras la respuesta de la Delegación Departamental relacionada con conceptos y consultas jurídicas solo recibió una valoración positiva del 22%, el apoyo de departamental en la defensa jurídica alcanzó el 90% de respuestas positivas y la atención de acciones de tutela allegadas a las registradurías municipales, con el apoyo de la Delegación Departamental alcanzó una respuesta positiva generalizada, lo que permite concluir que el personal jurídico departamental cuenta con el tiempo justo para responder ante asuntos jurídicos que se encuentren a términos.

Realizada la evaluación del apoyo administrativo interno que reciben las registradurías municipales en Norte de Santander, a modo de diagnóstico general, se puede concluir que la RNEC ha conseguido trasladar los esfuerzos y la labor que desde el Nivel Central se lleva a cabo para modernizarse institucionalmente, al nivel desconcertado en la territorialidad de Norte de Santander. Pues más allá de las pequeñas falencias que podrían presentarse por asuntos logísticos o por la aplicación estratégica de unos recursos escasos, los resultados de este estudio investigativo demuestran la priorización adecuada de los recursos con los que cuenta la RNEC en Norte de Santander y el enfoque hacia el mejoramiento de los servicios públicos de registro, identificación y democracia, expresada esta última en procesos electorales eficientes y transparentes, para los ciudadanos de esta parte del país, que de forma coyuntural ha tenido que ver alterada la relativa normalidad de la demanda de estos servicios, debido a la palpable y emergente situación de la frontera con Venezuela. Los resultados del presente estudio serán socializados, con el ánimo de ofrecer un suministro organizacional de mejoramiento a la institucionalidad desde la academia.

Referencias Bibliográficas

- Andrade, S. (2005). Diccionario de economía.
- Bavaresco, A. (2013). Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación.
- Bueno, E. (1996). Organización de empresas: estructura, procesos y modelos. (1aed.). Ediciones Pirámide.
- Cauas, D. (2015). Definición de las Variables, Enfoque y Tipo de Investigación.
- Camarasa, J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. Revista Científica Educar en el 2000. España.
- Correa, S., Puerta, A. y Restrepo, B. (1996). Investigación Evaluativa. Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior.
- Chiavenato, A.(2007). Introducción a la teoría general de la administración. (7maed.). Mc Graw Hill.
- Koontz, H. Y Weihrich, H. (2004). (12aed.). Administración, una perspectiva global. Mc. Graw Hill.
- Guizar, R. (1999). Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones. (1aed.) McGraw-Hill.
- Moreno, A. A. B. (2011). La teoría del servicio público y su aplicación real en materia de acueducto durante la década de los treinta. Opinión Jurídica, 10(20), 65-84.
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.2 en línea]. <https://dle.rae.es>>.
- Registraduría Nacional del Estado Civil. (2019). Procesos y Procedimientos. <https://www.registraduria.gov.co/-Procesos-y-procedimientos>>.

Anexos

EVALUACIÓN DE APOYO ADMINISTRATIVO A REGISTRADURIAS MUNICIPALES
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL NORTE DE SANTANDER

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones relacionados con el apoyo recibido por parte de la Delegación Departamental en el desarrollo diario de sus actividades las cuales usted podrá confirmar o negar según sea el caso.

Procesos de Registro e Identificación

- El apoyo recibido por la Delegación Departamental a la hora de atender PQRSDC's es suficiente y pertinente. Si___ No ___
- El suministro de material necesario para llevar a cabo los procesos de registro es oportuno y eficaz. Si___ No ___
- Los procesos de verificación, cargue y envíos en la preparación de documentos de identidad por primera vez, duplicado, renovación y rectificación se desarrolla sin demoras ni equivocaciones por parte del Centro de Acopio. Si___ No ___
- Ha recibido asesoría y capacitación para el buen manejo de la información documental en su oficina. Si___ No ___
- La Delegación Departamental ha promovido y apoyado jornadas especiales de atención a población vulnerable cuando se ha presentado la necesidad. Si___ No ___
- Cuenta con el apoyo de la Delegación Departamental a la hora de hacer consultas a las bases de datos de registro e identificación. Si___ No ___
- Ante cambios de personal en su oficina el nuevo personal ha contado con el apoyo y la capacitación de la Delegación Departamental para asignar los permisos de acceso a los sistemas y servicios de información. Si___ No ___

Procesos Electorales

- Ante el desarrollo de procesos electorales ha contado con la asesoría y/o el apoyo oportunos de la Delegación Departamental para revisar y actualizar el Censo electoral. Si___ No ___
- La Delegación Departamental ha brindado oportunamente capacitación a los Jurados de Votación. Si___ No ___
- La coordinación de la entrega de pliegos electorales se lleva a cabo correcta y oportunamente. Si___ No ___
- Ha contado con apoyo y asesoría para establecer y gestionar recursos suficientes para cada punto de la división política e infraestructura electoral. Si___ No ___
- Los testigos, Fuerza Pública y personal supernumerario ha recibido capacitación electoral oportuna y pertinentemente. Si___ No ___

Gestión del Talento Humano

- Ante la vinculación de nuevos servidores públicos para su oficina, la delegación ha acompañado los procesos de inducción y capacitación. Si___ No ___
- La Delegación Departamental le ha apoyado con el reporte e investigación de enfermedades laborales, cuando se han presentado. Si___ No ___
- Los funcionarios de su oficina han recibido hasta la fecha de manera oportuna sus salarios, vacaciones, primas de servicios y cesantías. Si___ No ___
- La Delegación Departamental desarrolla un buen Programa de bienestar social para el personal de su oficina. Si___ No ___
- La Delegación Departamental desarrolla y actualiza permanentemente el Plan institucional de formación y capacitación. Si___ No ___

Otros Temas de Interés

- Con el apoyo de la Delegación Departamental se han identificado peligros, evaluado y valorado los riesgos de su oficina. Si___ No ___
 - Al llevar a cabo la evaluación de desempeño del personal de su oficina, la delegación ha sido transparente, equitativa y pertinente. Si___ No ___
 - Ha recibido respuestas y soluciones oportunas ante situaciones administrativas de diferente índole por parte de la Delegación Departamental. Si___ No ___
 - A la fecha se encuentra actualizado el manejo y control de bienes muebles en su oficina, con el apoyo de la Delegación Departamental. Si___ No ___
 - A la fecha se encuentra actualizado el manejo y control de bienes inmuebles en su oficina, con el apoyo de la Delegación Departamental. Si___ No ___
 - El servicio de correspondencia desde y hacia la Delegación Departamental funciona de manera eficiente. Si___ No ___
 - La Delegación Departamental brinda oportunamente apoyo técnico al software de su oficina. Si___ No ___
 - Cuenta oportunamente con asesorías en conceptos y consultas para la solución de asuntos jurídicos de su oficina. Si___ No ___
 - Cuenta oportunamente con apoyo en defensa jurídica para la solución de asuntos de su oficina. Si___ No ___
- La Delegación Departamental le apoya en la atención de tutelas. Si___ No ___